

人物

“聚在一起一团火，散出去是满天星”

山航鲁雁精品乘务组炼成史



10月26日，山航推出由“鲁雁乘务组”执飞的首批5条精品航线。“鲁雁”是山航打造的精品乘务组，这些美丽大方的空姐于今年五一正式亮相，为旅客提供精品服务。“雁行有序”，齐鲁大地上飞出的鲁雁也是山航客舱服务追求“软实力上五星”的领头雁。

本报见习记者 杨万卿



A 今有“鲁雁”组 昔有“彩虹”队

乘坐山航飞机的乘客将感受一个不一样的冬天。

10月26日，冬春航班换季之际，山航推出5条“鲁雁乘务组”精品航线，分别是济南-深圳、青岛-虹桥、烟台-深圳、厦门-虹桥、重庆-厦门，客舱部精选“鲁雁精品组”乘务员为旅客提供服务。选择这些航线的旅客在订票、地面值机、行李托运等方面都将感受到全新的快捷高效服务体验。

“鲁雁”是山航打造的精品乘务组。今年五一期间，“鲁雁乘务组”正式集体亮相，为广大旅客提供五星级服务。十比一的优中选优，山航打造精品服务之路至此达到专业级别。

作为山航济南乘务大队一中队的队长，张茜已经飞行了18个年头。从乘务员、乘务长到队长，从“精品航线”到“精品组”，她见证了山航“精品之路”的进化史。“鲁雁”诞生之前，山航打造精品客舱服务的努力从未中止。

“‘鲁雁乘务组’之前有‘彩虹乘务队’，那是山航最早精品乘务服务团队。”张茜说，1997年，升飞3年后，山航开始创建精品航线“济南—深圳—海口”，指定服务精品航线的优秀乘务员只有10个人，被称为“彩虹乘务队”。当时工作一年的张茜入选“彩虹乘务队”，用她的话来说，那是“无上荣光”。回忆起当年“彩虹乘务队”的乘务员姐妹们，张茜仍是满脸自豪：“能被选飞精品航线的乘务员，肯定是形象好、气质佳、业务精湛。执飞精品航线的是波音737—300，是当时唯一带机上电视的机型，是山航最好的飞机。”

张茜把精品之路最初的尝试阶段，总结为“热情有余，专业不足”。为了打造精品航线，山航可谓不惜重金。精品航线的每次飞行，从起飞后5分钟到降落前20分钟，每个环节都安排得满满当当，仿佛“春节联欢晚会现场般热闹”。不仅有穿着旗袍、高跟鞋的美丽乘务员带来的“机上时装秀”，更有小到指甲钳、体温计，纪念章，大到旅行包的纪念品分发，以及各种抽奖。“一路热闹，内容丰富，气氛活跃”的背后是乘务员高强度的工作量。“辛苦不要紧，回想当时不少活动都会造成飞行中的安全隐患，比如抽奖时大家太兴奋，很多人离开座位，就可能影响飞机重心。直到2000年，这些机上不适航的活动被民航局叫停。”张茜说。

B 从热闹到温馨 服务更“接地气”

随着民航局规定的运行标准越来越多，以气氛热闹、内容丰富取胜的传统“精品”打造法开始转型。2004年前后，山航“彩虹乘务队”人数增多，以乘务长命名的精品小组逐渐出现，各个乘务组挖掘自身特长，个性化突出的“小清新”、“文艺范”机上服务栏目如雨后春笋般冒出。机上广播“小周有约”、解说航空知识的“航行小博士”、温情服务“微笑天使”等精品栏目，拉近了乘务组和乘客心灵的距离。温馨的客舱服务虽然减少了活动环节，服务质量却不变，一切向着安全化、理性化、规范化的方向发展。

“亲爱的旅客朋友们，你们近来的工作顺利吗？心情也一定还不错吧？我们知道，你们的工

作一定很繁忙、很辛苦，所以，我们早早地就把我们这个‘家’收拾得干干净净，为您沏上了一杯满舱飘香的浓茶，播上了一曲耐听的老歌，静静地等待着您来到这个温馨的家。您就放松一下吧，休息一下吧，这里是一个让您放心的地方，请相信我，我是您的家人小周。”随着乘务长周志英满怀情意的广播，伴着轻柔的音乐，“小周有约”乘务组以其独特新颖且颇具人情味的服务方式得到旅客的一致好评。有旅客称赞乘坐“小周有约”的航班是“一次精神享受，山航是我空中的家”。

“那时国内各大航空公司创建精品乘务组都在‘摸着石头过河’。比起前一个阶段，这

时的精品服务更加重视旅客的需求，贴心、亲民，更‘接地气’。”张茜说。

“彩虹乘务队”成立以来，共保障飞机安全飞行200余万小时、近120万架次，先后获得团中央“青年文明号”、“全国民航先进女职工组织”、“全国民航示范班组”等荣誉。2010年以后，“彩虹乘务队”开始淡出人们的视线，与此同时，各个精品小组起到模范带头作用，提升山东航空客舱服务水平。

“鲁雁乘务组”成员从山航现有近两千名乘务员中挑选组成，筛选比例为10:1。“美丽大方是基本要求，我们在选拔时更看重乘务员的亲和力，能够发自内心地为旅客提供高质量的周到

服务。”山航客舱服务部负责人介绍说，“鲁雁乘务组”入选乘务员不仅需要形象靓丽，更要有扎实的业务知识和优秀的服务技能。组员与组长固定搭配，统一品牌标识，执行固定的航班，以更高的标准为旅客服务。

“集中优势服务资源，更有利于旅客感知山航的服务品质，有利于形成品牌。”山航集团副总裁姜成达表示，为了寻求服务的突破，山航组建一批优秀班组，服务环节全流程优化细化，专注将首批的5条航线打造成精品航线。通过固化服务标准和服务呈现，再逐步组建更多的班组，辐射推广到其他航线，以点带面，实现山航服务水平的整体提升。

C 眼多看，脚多走 把乘客当家人

“要说‘鲁雁乘务组’比普通的乘务员更出色在哪里，我认为是‘更用心’去关注每一位旅客的需求。与普通客舱服务相比，‘鲁雁乘务组’的服务规范要求更细更全面。”张茜说。

2014年1月，三亚飞往济南的航班上，各项检查工作刚刚告一段落，乘务长张茜忽然听到从客舱后部传来一阵嘈杂声音。她第一时间赶到吵闹的源头，“我看到一对年轻父母抱着一个小男婴，婴儿突然抽搐，手握成了爪形缩在胸前，翻着白眼，嘴角流沫。接着一测体温，将近40度。”事态凶险，偏偏这对年轻父

母已经慌了神，母亲已经吓得只会哭，“走不动路了。”

机上广播寻找医生未果。张茜果断决定先给孩子急救。她抱着孩子带着父母到无人乘坐的头等舱，安排乘务人员给男婴兑了热糖水，并用自己的外套包住男婴保暖。两个乘务员开始给孩子一遍遍慢慢捋开紧握的小手，搓热小脚丫。等面色发白的孩子终于吞咽下热糖水，张开小嘴“哇”地哭起来，张茜和同事紧绷的神经终于开始松弛。“我是母亲我有点经验，孩子哭了说明事态好转了。”随后孩子的体温逐渐恢复正常，等到下飞机时已经

恢复正常。

“服务质量取决于细节，细节取决于态度是否用心。”张茜说。山航一贯倡导“三真”服务理念：把旅客当自己的家人，“真诚”即是让旅客放心，“真情”是让旅客舒心，“真挚”则是让旅客动心。“聚在一起是一团火，散播出去是满天星”，“鲁雁乘务组”以点带面，实现服务水平的全面提升。

“鲁雁乘务组”乘务员孙妍是一名九零后女孩。这个从小被父母宠到大的漂亮姑娘说，刚开始飞时就遭遇了不讲道理的乘客。“当时乘客都在上机，我对一位先生说请您侧身一下，没想到

他勃然大怒，立马指着我鼻子吼‘你说谁胖呢？我要投诉你！’其实我并没说胖这个字，可能是他敏感了。”觉得自己被误解，委屈的孙妍躲到后面哭起了鼻子，之后在前辈劝导下，孙妍主动去和这位乘客道歉，得到了对方的理解。

“有时候乘客就是心情不好，我们要把他们当自己的家人，如果家人心情不好，你第一反应不是生气，而是安慰他。”孙妍用“更细致，更贴心，更耐心，眼多看，脚多走”总结自己的感受，“我们希望，以更高的自我要求起到示范带头作用。”

D 齐鲁特色融进传统文化

山航立足礼仪之邦的山东，自成立伊始就刻上了齐鲁文化的烙印。“不学礼，无以立”，山航汲取传统文化融入企业服务之中。如果说“孔孟之乡、礼仪之邦”已内化成山航人的观念和修养，在“鲁雁乘务组”这群美丽大方的山东小嫚身上体现出来的，更有传统文化的灵动和秀美。

“‘鲁雁精品组’是山东航空公司客舱服务部1600余名乘务员的优秀代表，以大雁‘仁、义、礼、智、信’的灵动信念，用山航姑娘‘真情、真诚、真挚’的精细服务传达齐鲁礼仪之邦的好客之道……”在乘务长甜美的广播

声中，鲁雁精品组成员穿着素雅的旗袍，在客舱中一字排开，为乘客献上“泉城泉水泡泉茶”的精彩茶艺表演。沸水冲入紫砂茶壶，幽幽茶香袅袅升起，伴着姑娘们明媚的笑脸，茶水入喉更加甘醇而余味悠长。

山航茶艺表演“第一人”是济南大队二中队的乘务长纪晓萌。为了学习茶艺，纪晓萌专程前往武夷山，跟随素有“大红袍之父”称号的武夷山制茶大师陈德华先生学习。回到山航后，她根据学习的精髓制作了茶艺表演广播词，并成为山航客舱服务部茶艺课的教员。目前，所有的

乘务员都掌握了优秀的茶艺表演技能。

“我们一般会在济南到广州的航线上进行茶艺表演。”纪晓萌介绍，这条航线航程较长，有充分时间保证常规服务之余表演茶艺。济南到广州的去程，乘务员会表演乌龙茶茶艺，回程则为绿茶茶艺。别开生面又清新雅致的茶艺表演，让乘客们得到眼耳鼻喉的多重享受。每次茶艺表演结束，都会收获乘客们热烈的掌声。有的乘客会专门写表扬信，表达自己的喜悦与欣赏。

除了茶艺表演，山航还将

山东的著名诗词作品在航班上播放，目前推出的是山东诗词大家李清照与辛弃疾的经典作品，既是古典诗词中的精品，又蕴含山东特色。李清照的婉约清丽，辛弃疾的豪迈奔放，风格迥异，录制时也精心选择不同的声音。“录李清照的词赏析，必须注意那种情感表达的细腻深婉，以及特殊的语言技巧。”亲自“操刀”李清照的纪晓萌如此点评。另一位男乘务员则负责录制辛弃疾诗词。“辛弃疾的词就像一把出了鞘的长剑，时而锋利，时而豪放，时而慷慨纵横。”